

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan maka penulis simpulkan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan yang ada di kantor Camat Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir kurang memuaskan dan penerapan sistem pelayanan kepada masyarakat belum terlaksana dengan baik. Oleh karena itu, Pemerintah Kecamatan bertanggung jawab menetapkan kebijakan untuk kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna layanan. Keberhasilan implementasi tergantung pada komitmen manajemen terhadap pengembangan dan perbaikan operasi dan sistem kualitas yang efektif. Agar sistem kualitas pengguna layanan dapat efektif, maka setelah diketahui apa yang menjadi hambatan penting diperhatikan perbaikan kualitas layanan.
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan pihak kantor camat kecamatan tanah putih kabupaten rokan hilir kepada masyarakat yaitu kurangnya kesadaran masyarakat, lemahnya sumber daya manusia aparatur, sarana dan prasarana yang kurang mendukung, masih belum terlaksananya sosialisasi dan pelatihan, rendahnya tingkat pendapatan dan tunjangan. Beberapa hal ini merupakan faktor-faktor yang dihadapi oleh pegawai kantor Camat Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas Pelayanan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir, disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Perlu ditingkatkan kemampuan dan keterampilan kerja pegawai di Kantor Camat Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dengan cara : pemberian kesempatan untuk mengembangkan kecakapan kerja seperti keikutsertakan dalam program pelatihan dan pendidikan, kursus singkat, melanjutkan studi, dan lain sebagainya. Agar pekerjaan yang diemban dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat dan pekerjaan tersebut sesuai dengan keahliannya.
2. Harapan masyarakat pengguna layanan hendaknya ditingkatkan kualitas kerja dan kemampuan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal :
  - a. Agar lebih memperhatikan waktu proses pelayanan kepada masyarakat.
  - b. Kiranya dapat ditanamkan sikap keiklasan, kesungguhan, dan disiplin kepada pegawai Kantor Camat Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dalam menjalankan tugas kerja sebagai pelayan public untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
  - c. Hendaknya staf diberi kesempatan yang lebih besar untuk dapat mengembangkan kecakapan kerja dalam mendukung pelaksanaan pelayanan masyarakat.
  - d. Penigkatan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan kerja.

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.